

# **Henkinen hyvinvointi ja haastava työyhteisö ravintola-alalla**

Johanna Uskali

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2020  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
Restonomi, matkailu- ja palveluliiketoiminta

Tekijä Uskali, Johanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2020
	Sivumäärä 51	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Henkinen hyvinvointi ja haastava työyhteisö ravintola-alalla</b>		
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja palveluliiketoiminta		
Työn ohjaaja Anita Hukkanen		
Toimeksiantaja		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Työssäjaksaminen ja henkinen jaksaminen ovat nousseet ajankohtaisiksi teemoiksi nyky-yhteiskunnassa. Tutkimuksessa tarkasteltiin työhyvinvointia eräässä haastavassa työyhteisössä. Tarkoituksena oli kehittää työhyvinvoinnin hallintaa sekä psyykkisen että sosiaalisen hyvinvoinnin kautta. Lisäksi pohdittiin, miksi koko työyhteisö on haastava eikä vain tietty yksilö työyhteisössä. Tutkimus tarkasteli ilmiötä ravintola-alan työntekijän näkökulmasta.</p> <p>Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, ja tutkimusnäkökulmana toimi etnografisen tutkimus. Etnografisen näkökulman aineistona toimivat tutkijan tekemät kokemukselliset ja refleksiiviset päiväkirjamerkinnät kenttätyöskentelystä. Päiväkirjamerkinnät sijoittuivat kahteen eri ajanjaksoon: kesä-elokuuhun ja marras-joulukuuhun vuonna 2019. Nämä valikoituivat päiväkirjamerkintöjen ajanjaksoiksi, koska kyseiset ajanjaksot ovat ravintola-alan hektisimmät. Päiväkirjamerkintöjä analysoitiin sisällönanalyysin ja teemoittelun avulla. Haastavan työyhteisön peruspiirteiksi muodostuivat johtajuuden puute ja huonon esimerkin näyttäminen, asenteiden ja arvojen vääristyminen, ammattitaidon puute sekä sisäisen informaation kulun epäonnistuminen. Aineistotriangulaatiossa hyödynnettiin alan julkaisuja ja tutkimuksia, jotka liitettiin aiheeseen avainsanojen ja aihepiirin samankaltaisuuden avulla. Tutkimus vertasi näitä aihepiirin aineistoja päiväkirjamerkintöihin.</p> <p>Tutkimuksen mukaan haastavan työyhteisön piirteet vaikuttivat selkeästi työntekijän henkiseen hyvinvointiin. Hektisimpien ajanjaksojen aikana työntekijän henkinen hyvinvointi joutui eniten koetukselle ja haastavan työyhteisön piirteet voimistuivat. Johtajuus, työntekijän oma asenne sekä ongelmiin hyvissä ajoin puuttuminen vaikuttivat oleellisesti niin työntekijän kuin koko työyhteisönkin hyvinvointiin. Henkinen hyvinvointi osoittautui tärkeäksi työssäjaksamisen kannalta.</p>		
<p>Avainsanat (asiasanat)</p> <p>Henkinen hyvinvointi, ravintola-ala, työyhteisö, haastava työyhteisö, etnografinen tutkimus</p>		
<p>Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)</p> <p>Pääluku 7 sekä Liitteet 1 ja 2 ovat salassa pidettäviä, ja ne on poistettu julkisesta työstä. Salassapidon perusteena on viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 24 §:n kohta 17 ja 20: yrityksen liike- ja ammattisalaisuus. Salassapitoaika on kaksikymmentä (20) vuotta. Salassapito päättyy 25.5.2040.</p>		

Author Uskali, Johanna	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2020
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 51	Permission for web publication: x
Title of publication <b>Mental well-being and challenging work community in the restaurant business</b>		
Degree programme Tourism- and Hospitality Management		
Supervisor Hukkanen, Anita		
Assigned by		
<p>Abstract</p> <p>Coping at work and mental well-being have emerged as topical themes in modern society. The study examined well-being at work in a challenging work community. The aim was to develop the management of well-being at work through both mental and social well-being. In addition, it was considered why the whole work community is challenging and not just an individual. The study discussed the phenomenon from the perspective of a restaurant worker.</p> <p>The study was conducted as a qualitative study, and the research perspective was ethnographic research. The data of the ethnographic perspective is the empirical and reflective diary entries by the author from the fieldwork. The diary entries were made in two different periods: June-August and November-December 2019. They were selected as diary entry periods because the periods are the most hectic in the restaurant industry. Diary entries were analyzed using content analysis and themed design. The basic features of a challenging work community were lack of leadership and setting a bad example, distortions in attitudes and values, lack of professionalism, and a failure in the flow of internal information. The data triangulation utilized publications and studies in the field. They were linked to the topic through the similarity of keywords and topics. The study compared these subject materials with the diary entries.</p> <p>According to the study, the characteristics of a challenging work community clearly affected the employee's mental well-being. During the most hectic periods, the employee's mental well-being was most tested and the characteristics of a challenging work community intensified. Leadership, the employee's own attitude and tackling the problems in advance had a significant impact on the well-being of the employee and the work community. Mental well-being proved to be important for coping at work.</p>		
Keywords/tags (subjects) Mental well-being, restaurant business, work community, challenging work community, ethnographic research		
Miscellaneous (Confidential information) The main chapter 7 and appendixes 1 and 2 are confidential and have been removed from the public thesis. Grounds for secrecy: Act on the Openness of Government Activities 621/1999, Section 24, 17 and 20. Period of secrecy is twenty (20) years and it ends 25.5.2040.		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Tutkimusasetelma .....</b>	<b>4</b>
2.1	Tutkimuskysymykset .....	4
2.2	Tutkimusmenetelmä .....	5
2.3	Reflektoinnin ulottuvuudet .....	6
2.4	Tutkimuksen luotettavuus.....	7
<b>3</b>	<b>Ravintola-ala työkenttänä .....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Henkinen jaksaminen osana työhyvinvointia .....</b>	<b>12</b>
4.1	Työhyvinvointi .....	12
4.2	Psykososiaalinen jaksaminen .....	14
4.2.1	Psyykkinen jaksaminen.....	14
4.2.2	Sosiaalinen jaksaminen .....	15
<b>5</b>	<b>Haastava työyhteisö .....</b>	<b>18</b>
5.1	Johtajuus ja esimerkki .....	19
5.2	Asenne ja arvot.....	20
5.3	Ammattitaito .....	21
5.4	Informaation kulku .....	22
<b>6</b>	<b>Tutkimuksen toteutus.....</b>	<b>23</b>
6.1	Aineiston konkretisointi .....	23
6.2	Aineiston keruu .....	24
6.3	Aineiston analyysi.....	25
<b>7</b>	<b>Kenttätöön tulokset.....</b>	<b>26</b>
<b>8</b>	<b>Pohdinta.....</b>	<b>26</b>
8.1	Johtopäätökset .....	26
8.2	Tutkimuksen onnistuminen.....	29
8.3	Jatkotutkimusmahdollisuudet.....	31

<b>Lähteet .....</b>	<b>32</b>
----------------------	-----------

<b>Liitteet .....</b>	<b>35</b>
-----------------------	-----------

Liite 1. Mind map päiväkirja-aineistosta (salassa pidettävä) .....	35
--	----

Liite 2. Kolme ensimmäistä sivua kenttätyön päiväkirjasta (salassa pidettävä) ..	36
--	----

## **Kuviot**

Kuvio 1. Työhyvinvoinnin portaat.....	13
---------------------------------------	----

## **Taulukot**

Taulukko 1. Tutkimukseen vastanneiden taustatietoja työaikajärjestelmästä ....	10
--	----

# 1 Johdanto

Opinnäytetyön aihe on hyvin ajankohtainen, sillä työssäjaksaminen ja työntekijän henkinen hyvinvointi ovat viimeisten vuosien aikana nousseet myös mediassa esiin todella selkeästi. Henkistä hyvinvointia ja sen merkitystä ymmärretään paljon paremmin kuin aikaisemmin. Vaikka tutkimuksia on aiheesta runsaasti, aiheen ajankohtaisuus ei hälvene. Mikäli hyvinvoinnin kannalta ongelmallisiin kohtiin puututaan työyhteisössä ajoissa, se edistää niin yksilön henkistä hyvinvointia kuin koko työyhteisöäkin. Hyvien tulosten ansiosta koko yritys hyötyy taloudellisesti pelkästään paneutumalla tärkeimpiin voimavaroihinsa: työntekijöihinsä ja heidän hyvinvointiinsa.

Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää työhyvinvoinnin ymmärrystä ja sen hallintaa. Tutkimus kuvaa henkisen jaksamisen ilmiötä niin yksilö- kuin työyhteisötasolla. Työyhteisön haastavuuteen voi liittyä useita eri tekijöitä. Tämä tutkimus pohtii myös, miksi koko työyhteisö on haastava eikä vain yksi tai useampi kyseisen yhteisön jäsen. Tarkoituksena on myös kuvata haastavan työyhteisön peruspiirteet ja liittää ne työntekijän henkisen hyvinvoinnin mahdollisiksi syy - seuraus -suhteiksi.

Opinnäytetyön aihe on myös tutkijan omien henkilökohtaisten kokemusten analysointia. Kokemukset sijoittuvat ravintola-alalle, joka tunnetaan hektisenä ja joustavuutta vaativana alana. Kyseiset henkilökohtaiset kokemukset toimivat tutkimusaineistona, mikä antaa laadulliselle tutkimukselle etnografisen tutkimusnäkökulman. Etnografisen tutkimusnäkökulman kulmakivi on tutkijan tekemä kenttätyö ja siihen perustuvat kokemukset. Itsereflektion osuus on tutkimustuloksiin johtava punainen lanka, joka tukee aiheen teoreettista viitekehystä.

## 2 Tutkimusasetelma

Tutkimus on laadullinen, ja se eroaa määrällisestä tutkimuksesta kokonaisuuteen katsovan määritelmänsä ansiosta. Määrällinen tutkimus tarkastelee tutkimusongelmaa vaihe vaiheelta tiettyjen ja tarkasti laadittujen tutkimussääntöjen mukaan. Joustavuutta määrällisessä tutkimuksessa ei tunneta, sillä tiettyjen normien mukaan etenevä tutkimus on faktaa vain, kun tutkija etenee sääntöjen mukaan. Laadullinen tutkimus kohdentaa ilmiön teoreettisen puolen sanojen ja lauseiden avulla eli tutkimus on siis tutkijan motivoitunut tulos tietyistä aihealueesta. Tällöin myös joustavuus on mahdollista, näkökantoja voi olla useita, ja tutkimusongelmatkin voivat muuttua matkan varrella. (Kananen 2008, 24-27.)

### 2.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen rajaus kohdentuu nimenomaan työstä aiheutuvaan henkiseen jaksamiseen. Fyysinen jaksaminen jää tutkimuksen ulkopuolelle, sillä henkinen jaksaminen on yksi työssäjaksamisen perusedellytyksistä ihmisen henkisen hyvinvoinnin ja motivaation kannalta. Day, Kelloway ja Hurrell (2014, 85) toteavat, että turvallinen työympäristö, organisaation tarjoamat mahdollisuudet ja tuki sekä johtajuus antavat työntekijälle mahdollisuuksia kehittää omaa hyvinvointiaan kokonaisuudessaan, ei pelkää fyysisesti. Työyhteisön haastavuus liittyy tutkimuksessa henkiseen jaksamiseen nimenomaan sen vuoksi, että haastavan työyhteisön jäsenen henkiset voimavarat hupenevat herkästi. Day ym. (2014, 77) toteavat, että oleellisia ovat työntekijöiden kokemat työyhteisön yhdessä ylläpitämät vaatimukset, jotka luovat työhyvinvointia niin fyysisesti kuin henkisesti ja sosiaalisesti.

Tutkijan henkilökohtaisten kokemusten vuoksi etnografia on tälle tutkimukselle paras valinta tutkimusmenetelmäksi. Etnografia on yksinkertaisuudessaan ihmisten välistä kommunikaatiota ja yhteistyötä käytännössä, jolloin tutkimuksessa mukana olleiden ihmisten taustaerot eivät ole oleellisia asioita (Gold ja Uusihakala 2016, 12). Etnografisen tutkimuksen tulokset ovat myös jatkojalostettavissa, sillä tutkijan tulkinnat johdavat helposti myös uusiin tulkintoihin (Hämeenaho ja Koskinen-Koivisto 2018, 8).

Tutkimuksen keskeiset käsitteet ovat henkinen hyvinvointi, ravintola-ala, työyhteisö, haastava työyhteisö ja etnografinen tutkimus.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Mitä tarkoittaa työntekijän henkinen jaksaminen?
- Miten henkinen jaksaminen näkyy ravintolatyöntekijän arjessa?
- Miten haastava työyhteisö vaikuttaa työntekijän henkiseen jaksamiseen?
- Mikä tekee työyhteisöstä haastavan?

## 2.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä toimii etnografinen tutkimus, joka tarkoittaa tutkijan oma-kohtaisten kenttäkokemusten analysointia tutkittavasta ilmiöstä. Menetelmän yleisiä aineistonkeruumenetelmiä ovat tutkijan omat havainnoinnit, erilaiset teemahaastattelut ja monipuolinen dokumentointi. Etnografisen tutkimuksen juuret juontavat antropologiaan. Antropologia on eräänlaista kulttuurisidonnaista ihmisen tutkimista, varsinkin menneiden aikojen yksilöiden ja yhteisöjen, sillä tarkoituksena oli oppia menneistä kulttuureista. Aikojen saatossa antropologiasta kehittyi etnografia, jossa tärkeintä on tutkijan itsensä tekemä kenttätö. (Kananen 2014, 9-13.) Etnografia on empiirinen tutkimus, joka perustuu tutkijan aistinvaraisiin kokemuksiin, muuttuu ensin tiedostetuksi havainnoksi ja lopulta dataksi (Gold ja Uusihakala 2016, 13). Kenttätöön merkitys on etnografisessa tutkimuksessa olennainen osa koko tutkimusta, sillä tutkijan fyysinen läsnäolo on tutkimuksen teossa oleellista. Etnografian pohjimmaisena onnistumisen mittarina toimii refleksiivisyys. Refleksiivisyys on ajattelumalli,



joka edellyttää tietoista pohdintakykyä. Tämä korostuu tutkimusmenetelmässä juuri tutkijan fyysisellä läsnäololla. (Gold ja Uusihakala 2016, 10-11.)

Etnografisen tutkimusmenetelmän punaisena lankana toimii autoetnografia. Autoetnografia on systemaattisesti kuvaillun analysoinnin (grafia), henkilökohtaisten kokemusten (auto) ja kulttuuristen kokemusten (etno) luoma kokonaisuus, joka pyrkii selittämään tieteellisesti tutkittavaa ilmiötä (Ellis, Adams ja Bochner 2011). Tutkimuksen onnistuessa tutkija on omien tutkimusaineistojensa lisäksi perehtynyt hyvin jo aiheesta tehtyihin aikaisempiin tutkimuksiin ja peilaa niiden tuloksia omiin tutkimustuloksiinsa (Kukkurainen 2019). Autoetnografia tarjoaa sympaattisen ja tunneherkän näkemyksen tutkittavaan ilmiöön, joka todistetaan tieteellisesti, mutta antaa oman säväyksensä tutkimukseen ja eritoten tutkimuksen lukijoihin. Lukijan on systemaattisen ja sympaattisesti toteutetun analyysin sekä selkeiden esimerkkien avulla helpompaa ymmärtää tutkimuksen sanoma ja sisältö. (Ellis ym. 2011.)

## 2.3 Reflektoinnin ulottuvuudet

Etnografisen tutkimuksen reflektoinnin osa-alueet ovat vahvat tutkimustulosten onnistumisen kannalta. Gold ja Uusihakala (2016, 219-228) jakavat reflektion kolmeen eri ulottuvuuteen etnografisesta näkökulmasta: kokemuksellisiin, relationaalsiin ja postkoloniaalsiin reflektioihin. Kokemuksellinen reflektio on tutkijan oma konkreettinen kokemus kenttätöystä, ja se luonnollisesti muovautuu epävarmuudesta, epäammattimaisuudesta sekä peloista, hämällisyydestä ja omien tunnetilojen ymmärryksestä uusiksi ajatuksiksi ja reflektoinnin kautta uudennlaisiksi tiedon täsmentämismalleiksi (mts. 219-220). Relationaalinen reflektio kertoo sosiaalisten suhteiden merkityksen etnografiseen tutkimukseen ja tutkimustuloksiin. Sosiaaliset suhteet sekä niiden laatu ja määrä vaikuttavat tutkijan päätelmiin ja siihen, millaista tietoa tutkimusaineistoihin päätyy.

Usein kenttätöön aikana ja tutkijan ammatillisen suhtautumisen vuoksi tutkija ja tutkittavat päätyvät lopulta jonkinlaiseen sopusointuun sosiaalisten jännitteiden kanssa. Tässä oleellista on se, että tutkijan on pystyttävä ammattimaisuutensa vuoksi tule-

maan toimeen myös sellaisten ihmisten kanssa, joiden kanssa on kommunikaatiovaikeuksia. (Gold ja Uusihakala 2016, 222-223.) Kolmas reflektion ulottuvuus, postkoloniaalinen reflektio sijoittuu lähinnä etnografian antropologiseen muotoon, jossa viitataan siirtomaajärjestelmän eli kolonialismin purkautumiseen ja sen jälkeiseen aikaan. Tällöin kenttätöyssä oleva tutkija reflektoi antropologisesta, maantieteellisestä ja valtasuhdemaisesta näkemyksestään. (Mts. 223-225.)

## 2.4 Tutkimuksen luotettavuus

Etnografisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa ei ole olemassa vain yhtä määritelmää tai tiettyjä ohjeita, vaan tutkimusmenetelmää käytetään nimenomaan silloin, kun halutaan tutkia moniulotteisia ilmiöitä ja prosesseja, jotka ovat merkityksellisiä yksilölle tai yhteisölle. (Hämeenaho ja Koskinen-Koivisto 2018, 7.) Etnografisessa tutkimuksessa oleellista on kenttätöyöskentely. Kenttätöyöskentelyn luotettavuus ei riipu kenttätöyön kestosta, vaan siitä, kenen kanssa, mitä ja miten tutkija on toiminut konkreettisesti kentällä. (Kananen 2014, 141.) Tutkimuksen eettisyyttä arvioitaessa pitää muistaa, että tutkimuksen ainutlaatuisuus vaikuttaa siihen, että tutkijan pitää pohtia eettisiä kysymyksiä koko tutkimusprosessinsa ajan. Nykypäivän etnografisen tutkimuksen tarkoitus on esittää tutkijan tekemät havainnot ja tieteellistää niiden arviointi. Etnografian tärkeimmät periaatteet ovat, että tutkimustyyppin kolme eri prosessia ilmenevät tutkimuksessa: aineiston keruu ja itse tutkimus tapahtuu kentällä, tutkimus perustuu vuorovaikutukseen ja/tai kokonaisvaltaiseen määrittelyyn ja tutkimuksen todellisuus on vaikuttavaa toimintaa, joka vaikuttaa konkreettisesti ympäristöönsä. (Hämeenaho ja Koskinen-Koivisto 2018, 10.)

Autoetnografisessa tutkimuksessa haastavuutta lisäävät tutkimuksen objektiivisuus ja tieteellinen perustelu. Päiväkirjamerkinnot luovat minäkuvan, mutta tutkimuksen tieto ei saa olla hatusta heitettyä. Kukkuraisten (2019) mukaan autoetnografisessa tutkimuksessa pitää kyseenalaistaa tarinan kerronta ja analyyttisen tiedon suhde toisiinsa. Ellis ym. (2011) ovat autoetnografisen tutkimuksen arviointikriteereistä sitä mieltä, että tutkimus pitää pystyä arvioimaan neljän kohdan perusteella: mitä tietoa tutkimus kätkee sisälleen, mitkä ovat henkilökohtaiset ja kokemukselliset tulokset ja niiden painoarvo tutkimuksessa, millainen tarinallisuus ja juonellisuus tutkimukseen

sisältyy sekä miten tutkija käsittelee aihetta ja ottaako hän käytännön vastuun tutkimuksesta. Suunnitteluvaiheen alusta lähtien on tärkeää, että tutkija pitää huolen tutkimuksensa vastuullisuudesta ja eettisyydestä (Kukkurainen 2019).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi on haasteellista, mutta ei mahdollista. Määrällinen tutkimus antaa selkeät laadunvalvonta- ja arviointikriteerit, kun taas laadullisen tutkimuksen tekijän on valittava tarkoin lähteensä ja paneuduttava tutkittavaan ilmiöön mahdollisimman tarkasti. (Kananen 2014, 140.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetillä ja validiteetillä. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä. Tämä tarkoittaa sitä, että kun tutkimus toteutetaan uudelleen, tulokset ovat samoja. Validiteetti mittaa sitä, tutkitaanko tutkimuksessa oikeita asioita. Nämä mittarit ovat eräänlaisia tutkimuksen hyvyyden mittareita, jotka kulkevat tutkimusprosessin rinnalla alusta loppuun. (Kananen 2014, 141.)

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat tutkijan omat päiväkirjamerkinnot. Päiväkirjamerkinnot ovat punainen lanka tutkimuksen reflektio-osuudelle, sillä ne sisältävät kokemuksellista ja relationaalista reflektiota. Kokemuksellisuus on tutkijan mukanaoloa kenttätöskentelyssä, ja relationaalisuus näkyy siinä, että sosiaaliset suhteet vaikuttavat kenttätöön tuloksiin. Työyhteisö on sosiaalisten suhteiden keskuskenttä. Päiväkirjamerkintöjen luotettavuus perustuu siihen, että tutkija on kymmenen vuoden ajan seurannut työyhteisönsä kehittymistä pisteeseen, jota tutkimus kuvaa. Tutkimuksen haastava työyhteisö asettaa omat haasteensa sille, miksi työyhteisön tapoja ei ole helppo muuttaa. Aiheen henkilökohtaisuus ja tietynlainen arkaluonteisuus eivät kuitenkaan ole este tutkimuksen toteuttamiselle (Kuula 2011, 92).

Aineistonkeruussa käytetty empatia on tulosten analysoinnin kannalta hyvä asia, mutta liika empatia voi Kuulan (2011, 95) mukaan hämärtää rooleja, jos tutkija tuntee tutkittavansa liian hyvin. Toisaalta etnografisen tutkimuksen aineistonhankintaprosessi vaatii tutkijalta heittäytymistä ja antautumista kokonaisena persoonana tutkimukseensa, jotta yksilöllistäminen onnistuisi. Näin ollen tutkijan onnistuminen on parasta silloin, kun hän on osana tutkittavaa yhteisöä. (Hämeenaho ja Koskinen-Koivisto; Marttila 2018, 364-365.)

Tutkijan psyykkinen hyvinvointi on viimeisten kymmenen vuoden aikana joutunut useaan kertaan vaakalaudalle juuri työperäisten ongelmien vuoksi. Tämän vuoksi terapeutin työskentely psykoterapian muodossa on ollut tarpeen. Taustalla on ollut töiden jatkuvuuden määrittelemistä, luottamuspulaa, sisäisen viestinnän ongelmia ja yleisten käyttäytymismallien ja ammattietiikan aliarvioimista. Tutkijan otettua vastaan luottamustehtävän työyhteisössään pari vuotta sitten, tilanne ajoi tutkijan siihen pisteeseen, että hänen annettiin ymmärtää käyttäytymismallien ja kohtelun perusteella, että hänen pitää toimia, kuten johto sanoo. Ongelmaksi muodostui kuitenkin se, että työyhteisössä vallitsivat omat lait ja valtion lakipykälillä ei ollut merkitystä. Se taas oli tutkijan oman moraalin vastaista. Mikäli luottamustehtäviään yritti hoitaa lain vaatimalla tavalla, tuloksena oli muun muassa ammattitaidon aliarviointia niin johdon kuin kollegoidenkin taholta, selän takan puhumista ja tarkoituksellista eristämistä muusta yhteisöstä.

Heinimäki (2018, 36) toteaa osuvasti, että mikäli organisaation yleiset arvot ovat hukassa, sellaisessa työilmapiirissä on myös henkisesti hyvin raskasta työskennellä. Lohman (2014, 6) toteaa myös tutkimuksessaan, kuinka työyhteisön ongelmista huomauttava voi kohdata työsyryntää niin johdon kuin kollegoidensakin taholta. Työyhteisön luottamustehtävien hoitaminen on tutkijan mielestä suuri vastuu, jonka kantaminen on haaste jo itsessään. Kun lisätään tähän yhtälöön haastavan työyhteisön piirteitä, tuloksena oli vakava tilanne, joka lopulta johti siihen, että tutkija luopui oman henkisen hyvinvointinsa vuoksi luottamustehtävistään.

Tutkijan ja aineiston luotettavuutta tässä tutkimuksessa puoltaa se, että tutkijan tavoitteena on myös prosessoida oma henkinen hyvinvointinsa ja työyhteisön haastavuus. Kyseinen päiväkirja-aineiston keruu oli haaste, sillä tutkijan omat kokemukset ovat psykologisesti niin vahvoja, että asian käsittely on jo haaste itsessään. Haasteiden kautta ymmärryksen saaminen antaa tutkijalle ja tämän tutkimuksen lukijoille ääriesimerkin ravintolamaailmasta. Vaikka aiheesta on olemassa lukuisia tutkimuksia maailmanlaajuisesti, aihe on silti eräänlainen tabu. Tabu on kuitenkin nykyaikaa, ja tämä tutkimus pyrkii etsimään vastauksia tutkijan rehellisyyden nimissä omien kokemusten kautta. Myös tutkijan halu jakaa tietoa ja ymmärrystä muiden kanssa on

suuri, sillä mahdollisesti samaa kokevat kollegat voivat tutkimuksen myötä ymmärtää, etteivät ole tämän asian kanssa yksin.

### 3 Ravintola-ala työkenttänä

Ravintola-ala kuuluu palvelualaan, joka työllisti Suomessa vuonna 2018 jopa 73 600 työntekijää (Työllisten määrä n.d.). Ala vaatii työntekijältään palvelualttiutta, empatiaa ja kädentaitoja. Nopea sopeutuminen ja yhteistyötaidot ovat myös työn keskeisessä osassa. Ravintola-alan työnimikkeitä ovat muun muassa ravintolatyöntekijä, tarjoilija, kokki, ravintolapäällikkö ja keittiöpäällikkö. Alalle on ominaista vuoro- ja yötyö. Vuorotyö tarkoittaa säännöllisesti vaihtuvia ja sovitusti ennalta muuttuvia työvuoroja, ja se on työaikalain säädösten sanelemaa (Yötyö ja vuorotyö 2018). Vuorotyö voi olla kaksi- tai kolmivuorotyötä. Kaksivuorotyössä on aamu ja iltavuoro, kolmivuorotyö sisältää yleensä aamu-, ilta- ja yövuoron. Taulukko 1 on kuvankaappaus Ropposen, Hakolan ja Puttosen (2017, 18) tutkimuksen taulukosta. Ropposen ym. (2017) tutkimuksen aiheena oli matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluiden työaikojen kehittäminen. Tutkimukseen vastasi 245 kyseisen alan työntekijää. Taulukon 1 luvut ovat prosentuaalisia, ja niistä näkee, että yli puolet vastanneista tekevät kolmivuoroon rinnastettavaa vuorotyötä, mikä tarkoittaa, että heillä sisältyy työhön myös yötyötä.

Taulukko 1. Tutkimukseen vastanneiden taustatietoja työaikajärjestelmästä (Ropponen ym. 2018, 18.)

Työaikajärjestelmä	
Säännöllinen työ eli perusjärjestelmä	45
Säännöllinen yötyö	4
Kolmivuorotyöhön rinnastettava työ	51

Ravintola-alalla työskentely vaatii ihmiseltä joustavuutta, jatkuvaa kehittymistä, nopeatempoista työskentelytahtia ja näppäryyttä. Negatiiviset ajatukset tai työyhteisön ongelmat eivät saa näkyä asiakkaille, sillä se vaikuttaa koko yrityksen imagoon. Kyseessä on palveluala, jossa asiakas on myyntitapahtumassa olennaisessa osassa. Palvelualalla asiakkaan ostaman tuotteen tai palvelun suurin onnistumisen mittari on asiakkaan kokemus. Asiakkaan kokemuksen ja kauppoihin tyytyväisyyden perusteella asiakas joko palaa tai ei palaa uudelleen palveltavaksi. Alan monipuolisuus on keskeistä, ja työvuorojen vaihtelevuus antaa mahdollisuuden oman elämän suunnittelulle. Kehittyminen työntekijänä on hyvin konkreettista. Työ on käsityötä, jossa kehittymisen näkee itse melko nopeasti. Palveluala tarjoaa monelle nuorelle myös kokemuksen karttumista asiakaspalvelutyöstä ja usein jopa ensimmäisen kosketuksen työelämään.

Vuorotyöllä ja hektisyydellä on kuitenkin myös omat varjopuolensa. Vuorokausirytmien sekoittuminen, henkinen jaksaminen ja fyysiset ongelmat voivat ilmetä jossakin työelämän vaiheessa. Jatkuva paine luo stressiä, ja pahimmassa tapauksessa jopa oma elämänlaatu voi kärsiä. Oman henkilökohtaisen elämän yhdistäminen ravintolatyöhön ja ravintolamaailmaan on myös hyvin haastavaa, sillä valitettavan usein työnantaja olettaa, että työntekijä on käytettävissä hyvinkin pienellä varoitusajalla. Tästä joustavuuden edellyttämisestä voi tulla mielenkiintoinen skenaario, sillä mikäli työntekijä on suunnitellut jotain omaan elämäänsä kuuluvaa ja kieltäytyy viime hetkellä tarjolla olevasta työvuorosta, voivat työnantajan ja työntekijän väliset kemiat mennä helposti solmuun. Ravintola-alaa vaivaa Suomessa kova työntekijäpula ammatillisista, sillä alan työajat, sesonkiluonteisuus, pienet palkat ja fyysinen kuormitus ovat monelle syy alanvaihtoon (Collin 2019).

Ravintola-alalla työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, ja siksi myös työyhteisöstä muodostuu helposti rikkonainen. Se taas voi helposti johtaa työyhteisön pahoinvointiin, jonka myötä myös palvelun laatu kärsii. Palvelun laatu ei ole asian ainoa miinuspuoli, sillä huonon työyhteisön vuoksi myös sairaslomakustannukset kasvavat. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on myös muistaa, että vaikka töissä saa ja pitääkin olla kivaa, jokainen on silti velvollinen hoitamaan omat työtehtävänsä alusta loppuun

mallikkaasti. Kiire illanvieton jatkoon voi joskus jättää työpisteen siivottomaksi. Tällöin seuraavaan työvuoroon saapuva joutuu ensin siivoamaan toisten jäljet ja pystyy vasta sitten aloittamaan omat työnsä. Se taas kiristää helposti ihmisten välejä ja saattaa aiheuttaa eripuraa työyhteisössä. (Launis 2017.)

## **4 Henkinen jaksaminen osana työhyvinvointia**

### **4.1 Työhyvinvointi**

Työ on hyvin oleellinen osa ihmisen elämää. Se tasapainottaa ja ryhdittää elämää niin henkilökohtaisessa elämässä kuin työelämässäkin. Työllä on myös oleellinen merkitys ihmisen kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille. Jokainen yksilö kokee hyvinvoinnin omalla tavallaan. Hyvinvoinnin saavuttaminen on kuitenkin ihmisestä itsestään kiinni ja itse-reflektointi on suuressa merkityksessä asian suhteen. Hyvinvointi ulottuu kaikkeen yksilön toimintaan niin vapaa-aikana kuin työelämässäkin. Onnellisuus liitetään hyvin usein hyvinvointiin. Jos ihminen on onnellinen, hänen hyvinvointinsa on hyvä. Kun hyvinvointi on kohdallaan, itsereflektointikin on helpompaa, sillä voimavarojen tunnistaminen on tällöin helpompaa. (Rauramo 2012, 10-11.)

Työhyvinvoinnin peruskäsite on se, että tarjolla on sekä työntekijöille että koko työyhteisölle turvallinen, terveellinen ja tuottava työ, joka koetaan mielekkäänä ja omaa elämää tasapainottavana yksityiskohtana. Työhyvinvointi rakentuu monesta eri palasesta, mutta pääperiaate on, että sitä rakentavat, ylläpitävät ja kehittävät niin työntekijät kuin johtoporraskin. (Työhyvinvointi n.d.) Abraham Maslowin vuonna 1943 luoman motivaatioteorian tarvehierarkiamallin pohjalta on luotu Työhyvinvoinnin portaat -malli (kuvio 1). Kyseinen malli kuvaa ihmisen perustarpeiden suhteuttamista työhön ja niistä syntyvien tarpeiden vaikutusta taas motivaatioon. Nämä viisi eri porrasta ovat hyvin keskeisiä ihmisen hyvinvoinnin toteutumisessa niin henkilökohtaisessa kuin työelämässäkin. (Rauramo 2012, 13.)



Kuvio 1. Työhyvinvoinnin portaat (Rauramo 2012, 15.)

Tämä tutkimus pohtii seikkoja jokaisesta kuvio 1:n portaasta henkisen jaksamisen kannalta. Terveys-kohdasta aiheeseen liittyy hyvin olennaisesti psykososiaalinen kuormittuminen. Turvallisuus-osiosta nousevat esiin työpaikkakiusaaminen ja syrjintä. Yhteisöllisyys viittaa tutkimuksessa työyhteisön merkityksellisyyteen. Arvostus-kohta antaa näkemyksensä johtamiseen ja esimiestyöhön sekä palautteen antamiseen. Osaaminen-kohdasta nousevat esiin työnohjaus, osaamisen johtaminen ja esimiestyö.

Työhyvinvoinnin pohdinta herättää paljon kysymyksiä. Kansantalouden kannalta työhyvinvoinnin laiminlyöminen voi aiheuttaa miljardien eurojen arvoiset kustannukset, jotka jäävät yritysten ja yrittäjien maksettaviksi. Aika on rahaa nyky-yhteiskunnassa, mutta työkyvyn oleelliset laatuvaatimukset tuntuvat olevan hukassa. Tuntuu kuin ihminen olisi mielletty enemmän robotiksi kuin elossa olevaksi yksilöksi, joka tekee työtä. Samalla kun rahan merkitys yhteiskunnassa kasvaa, ihmisarvo tuntuu menettävän merkityksensä. (Manka ja Manka 2018, 7.)



## 4.2 Psykososiaalinen jaksaminen

Rauramon (2012, 54) mukaan psykososiaalinen jaksaminen on tulos siitä, että työympäristön, työolojen ja johtamisen lisäksi myös sosiaaliset suhteet työyhteisössä ovat kohdillaan. Yhteiskunnan työelämärakenne on muuttunut vuosien saatossa ja hektisyys on olennainen osa työikäisen työarkea. Ravintola-ala on tästä hyvä esimerkki. Psykososiaalinen jaksaminen voidaan jakaa psyykkiseen ja sosiaaliseen jaksamiseen (mts. 54).

### 4.2.1 Psyykkinen jaksaminen

Psyykkiseen jaksamiseen liitettävät ongelmakohdat lähtevät tiettyjen työympäristötekijöiden lisäksi myös työntekijästä itsestään. (Rauramo 2012, 54). Puhutaan niin sanotusta psykologisesta pääomasta, jonka ulottuvuuksia ovat henkilöstä itsestään lähtevät motivaatiohalut ja itsereflektion tulokset (Manka ja Manka 2018, 158). Psyykkisen jaksamisen taustalla oleviksi ongelmiksi luetaan työmäärä ja työtahti sekä näihin olevat vaikutusmahdollisuudet, keskeytykset ja häiriöt, toimintatavat ja vaikuttaminen omaan työhön ja lopputulokseen, työn kehittävyys sekä vastuu ja työstä saatu palaute ja arvostus (Rauramo 2012, 54).

Työmäärän koko tulee työnantajalta. Tähän liitetään myös työntekijän oma vastuu, jolloin itsereflektion osuus korostuu ja taito sanoa ei, on olennaisessa osassa. Organisoinnin ja priorisoinnin tärkeys korostuu. Työmäärään liittyä olennaisena osana myös työmäärän mitoittaminen työntekijän rooliin sopivaksi (Rauramo 2018, 55). Työtahtiin vaikuttavat niin työntekijän oma vastuu kuin työnantajalta tuleva painostus. Työntekijän velvollisuus on hoitaa saamansa työtehtävät, mutta mikäli työnantaja painostaa ja hoputtaa liikaa, voi työntekijä kokea psyykkisen jaksamisen olevan vaarallaudella. Kiire lisää kuormittumista ja haittaa työskentelyä. Omaan työhön ja työtahtiin vaikuttaminen on positiivinen mahdollisuus, johon nyky-yhteiskunta panostaa työelämässä (Manka ja Manka 2018, 158). Keskeytykset ja häiriöt ovat työympäristön aiheuttamia. Jokainen työntekijä on yksilö. Toinen pystyy työskentelemään parhaiten keskustelemalla kollegan kanssa, toinen taas vaatii työskentelyrauhan onnistuakseen. Tässäkin kohtaa yksilölliset erot ovat oleellinen seikka.

Toimintatapojen määrittäminen, johon liittyy olennaisena osana myös työhön perehdyttäminen, on yksi suuri osa psyykkistä jaksamista. Työntekijän perehdyttäminen työpaikan toimintamalleihin on olennainen osa työntekijän omaa motivaatiota työtään kohtaan kuin hyvän lopputuloksen aikaansaamistakin. Tähän voidaan liittää myös työn kehittävyys. Jos työntekijä kokee työnsä mielekkääksi ja sopivan haasteelliseksi, motivaatio työhön pysyy yllä helpommin ja psyykkisen jaksamisen voimistuu positiivisella tavalla (Rauramo 2012, 55). Kehittyminen työssä on olennainen osa ihmisen motivaatiota. Vastuun antaminen työntekijälle ja siitä hyvin selviytyminen luovat positiivisia voimavaroja ja onnistumisen tunnetta, jotka ovat psyykkisen jaksamisen voimallisia puolia.

Palautteen antaminen on iso osa esimiestyötä. Esimiehen tehtävänä on antaa palautetta työntekijälleen asiallisesti mutta kehittävästi ja oikeasta asiasta. Työntekijän velvollisuutena on ottaa palaute vastaan ja kehittää omaa toimintaansa sen mukaan, jos se on tarpeen. Inhimillisyys korostuu tässäkin tapauksessa. Työnantaja -työntekijä -suhde on kuitenkin aina tilanne, jossa auktoriteetti kohtaa alaisensa. Empatiakyky ja aitous (transparency) nousevat tässä oleelliseen rooliin. Niin kiire ei saa koskaan olla, että palautteen antaminen unohdetaan tai sitä vähätellään (Rauramo 2012, 136). Miten työntekijä voi kehittää toimintaansa, ellei hän saa siitä mitään palautetta. Palautteen antaminen luo työntekijälle tarpeelliseksi ja merkitykselliseksi tuntemisen olon (mts. 136).

#### 4.2.2 Sosiaalinen jaksaminen

Sosiaaliseen jaksamiseen vaikuttavat työntekijän työympäristön aiheuttamat seikat. Näitä ovat yksintyöskentely, yhteistyö, tiedonkulku, johtaminen, työyhteisön sisäiset ristiriidat ja ongelmakohdat, epäasiallinen kohtelu ja häirintä sekä emotionaaliset tunnetilat, joita asiakastilanteet herättävät. (Rauramo 2012, 55.) Niin kutsuttu sosiaalinen pääoma edistää työntekijän terveyttä, sillä työyhteisön sisäiset vuorovaikutussuhteet luovat positiivisessa tapauksessa luottamusta, verkostoitumista ja tervettä vuoropuhelua. Sosiaalinen jaksaminen on työyhteisön tukipilari, joka vie eteenpäin ja tukee yksilön jaksamista. (Manka ja Manka 2018, 132).

Yksintyöskentely voidaan yksilöllisesti kokea voimavaraksi tai kuormitukseksi. Sosiaalinen ihminen tarvitsee ympärilleen kollegoita ja positiivista työyhteisöä. Tässä tapauksessa yksintyöskentely voidaan kokea kuormittavana. Toiset taas nauttivat yksintyöskentelystä. Tämä tutkimus liittyy kiireen ja yksintyöskentelyn muodostamaan yhteyteen. Tähän liittyy olennaisesti myös työmäärä ja -tahti. Mikäli työ on mitoitettu väärin, yksintyöskentelijä joutuu kiireen keskellä työskentelemään omien voimavarojensa yli jatkuvasti. Tämä voidaan liittää sosiaaliseen jaksamiseen siten, että työntekijä kokee jäävänsä ilman tukea työyhteisöltään ja esimieheltään, joka taas lisää ristiiriitoja ja eripuraa työyhteisössä.

Yhteistyön sujuvuus liitetään olennaisesti sosiaaliseen jaksamiseen. Mikäli yhteistyö ei suju, työntekijä kokee voimakasta kuormittumista sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden vuoksi. Positiivisuutta, joka leviää koko työyhteisöön, voi edesauttaa niin verbalisesti kuin ruumiinkielelläkin (Rowe ja Howell 2014, 6). Kaikki ihmiset eivät ole ryhmätyöskentelijöitä, mutta jokaisen tulisi muistaa, että ryhmässä toimiminen auttaa yhteisten pelisääntöjen luomista (Rauramo 2012, 112). Työyhteisössä kaikki vetävät köyttä samaan suuntaan, sillä työyhteisö on kaikille yhteinen ja yrityksen toimintasuunnitelman mukaan tavoitteet ovat kaikille samat. Toisten auttaminen, empatisuus ja avoimuus lisäävät sosiaalista jaksamista. Ihmisen henkilökohtainen ja ammatillinen osaaminen auttavat yhdessä ylläpitämään sosiaalisia suhteita (Rowe ja Howell 2014, 6). Ryhmätyön onnistuminen vaatii yksilöltä johdonmukaisuutta, yhteisten pelisääntöjen noudattamista, määrätietoisuutta ja avoimuutta (Rauramo 2012, 112).

Tiedonkulku on olennainen osa sosiaalisen jaksamisen ja työyhteisön onnistumista. Tiedonkululla tarkoitetaan työyhteisöviestintää, joka voidaan jakaa viralliseen, eli henkilöstöpalavereihin ja kehityskeskusteluihin tai epäviralliseen eli kahvipöytäkeskusteluihin. Työyhteisöviestinnän tärkein pointti on se, että jokainen työskentelijä saa tiedon tasavertaisesti yhteisistä asioista. Yhteisöllisyys ja yhteinen osallistuminen kasvattavat työhyvinvointia työyhteisössä. Kasvotusten käytävät, puhelimitse, sähköpostin tai sosiaalisen median kautta käytävät keskustelut ovat kaikki samalla viivalla. Kaikkia tiedonkulun keinoja koskevat yhteiset pelisäännöt, jotka pitää työyhteisön kesken sopia tasavertaisiksi. Sosiaalinen media auttaa todella paljon nyky-yhteiskunnassa, mutta pitää huomioida sen tasavertaisuus ja oikea tarkoitus. On epäilemättä

käyttää yksinomaan sosiaalisen median tarjoamia keskustelupalstoja ainoana viestintä keinona, jos kaikki työyhteisön jäsenet eivät käytä kyseistä palvelua. (Pappinen, Laitila-Özkoc ja Kiviniemi 2016.)

Johtamisessa onnistunut esimies-alaissuhde on tärkeää. Tässä nousee esiin taas yksilöiden erilaisuus ja toisen arvostus. Luottamus, avoimuus ja tasavertaisuus ovat oleellisia esimiestyöskentelyssä. Esimiehen tuntemus työntekijöidensä työstä sekä yrityksen hallinnollisista asioista ovat olennainen osa onnistunutta esimiestyötä. Juutin (2018, 106) mukaan johtamisessa ja esimiestyössä voivat sekoittua hyvä ja huono johtaminen. Kun tällaista esiintyy, työympäristön ongelmia ovat muun muassa esimieskeskeisyys, hierarkian korostus koko työyhteisössä, ongelmat tiedonkulussa, huhut ja vuorovaikutuksen muodollisuus, palkkaustyytymättömyyttä, tavoitteiden jatkuvaa alittamista sekä laatuongelmia (mts. 107). Nämä kaikki edellä mainitut näyttyvät koko työyhteisössä ja saavat työntekijöiden sosiaalisen jaksamisen yksilökohtaisesti eri tavoin vaakalaudalle.

Työyhteisön sisäiset ristiriidat luovat ympäristöön stressiä ja jopa turhautumista. Sosiaalinen kanssakäyminen on haastavaa, sillä taas ihmisten erilaisuus ja heidän asenteensa vaikuttavat kokonaisuuteen. Sisäiset ristiriidat voivat johtua yleisesti ihmisten välisistä sosiaalisista suhteista tai johtajatasen välisistä ongelmista. Myös esimies-alaissuhde voi aiheuttaa sisäisiä ristiriitoja. Johtajan pitää aina muistaa, että myös pelkät johtajatasen väliset ongelmat heijastuvat helposti koko työyhteisöön, varsinkin jos työyhteisö on pienimuotoinen ja hyvin tiivis. Sosiaalinen jaksaminen on mahdollisesti vaakalaudalla, mikäli työyhteisössä vallitsee sisäisiä ongelmia. Työnteon mielekkyyteen ja työssäjaksamiseen liittyy olennaisesti työympäristö ja sen luomat mahdollisuudet. Mitä vaikeampi ja epämiellyttävämpi työilmapiiri on, sitä epämiellyttävämpää on työntekokin (Liukkonen 2015).

Epäasiallinen kohtelu ja häirintä ovat yksi olennainen ja selkeä sosiaalisen jaksamisen kohta. Tasavertaisuus ja arvostus ovat tärkeitä työnteon kannalta. Epäasiallista kohtelua ja häirintää voi saada niin kollegalta kuin esimieheltäkin. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa puuttumaan kaikenlaiseen häirintään ja epäasialliseen kohteluun, mikäli ne millään tavoin haittaavat työntekijän terveyttä (Rauramo 2012, 87).

Kaikenlainen henkinen ja fyysinen häirintä tai kohtelu on työyhteisön hyvinvointia alentavaa käyttäytymistä. Tässä kohtaa ihmisen moraalit ja yleiset käyttäytymistavat tulevat esiin. Huonomallinen käyttäytyminen voi ilmetä kaikenlaisena uhkailuna, pelotteluna, vihjailuna, selän takan puhumisena, alentavana käytöksenä, vähättelynä tai jopa ahdisteluna ja syrjintänä niin fyysisesti kuin henkisesti, henkilökohtaisesti tai yhteydenpitovälineidenkin kautta (mts. 87).

Asiakaspalvelutilanteet ovat olennainen osa työtä. Asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kohtaaminen on sosiaalinen kanssakäyminen. Työntekijän hyvinvoinnin kannalta pitää muistaa, että toiset ihmiset ovat herkempiä kuin toiset. Toinen työntekijä saattaa kokea haastavan asiakaspalvelutilanteen vaikeammaksi kuin toinen. Tässäkin tapauksessa ihmisten yksilölliset erot nousevat esiin. Asiakaspalvelutilanteiden herättämät emotionaaliset tunnetilat ovat henkisen jaksamisen kannalta myös yksi olennainen osa. Vanha sanonta kertoo, että työ opettaa. Työ opettaa paljon ja työssä oppii lisää. Itsereflektion osuus työntekijän näkökulmasta on myös olennainen osa tätä. Kun tuntee itsensä ja omat tunnetilansa, oppii käsittelemään asioita eri lailla. Esi-  
miestyön mukanaolo haastavissa asiakaspalvelutilanteissa on myös olennaista. Esi-  
miehen pitää tukea ja arvostaa työntekijäänsä, jolla edesautetaan työntekijän hen-  
kistä hyvinvointia sosiaalisissa tilanteissa.

## 5 Haastava työyhteisö

Työyhteisön tekee haastavaksi se, että yhteisössä esiintyy yleensä useampia ongelmia, joiden vuoksi ympäristössä työskentelevät kokevat työssä jaksamisensa olevan jollain tavalla vaakalaudalla. Työyhteisö ei ole toimiva, jos siellä esiintyvät ongelmat ovat este turvallisuudelle ja terveelliselle työhyvinvoinnille (Toimiva työyhteisö n.d.). Työyhteisön haastavuuteen vaikuttavat kussakin toimipaikassa omat seikkansa. Tutkimuksessa haastavan työyhteisön peruspiirteiksi on nostettu johtajuus ja esimerkki, asenne ja arvot, ammattitaito ja informaation kulku. Aiheet löytyivät tutkimuksen kenttätöypäiväkirjasta teemoittelun avulla. Tutkimuksen teoriaosuus pohjustaa kenttätöyön kautta löydettyjä varsinaisia tutkimustuloksia.

## 5.1 Johtajuus ja esimerkki

Johtajuus katsoo kokonaisuutta loogisesti eteenpäin, kehittää niin omaa kuin muidenkin työyhteisön jäsenten toimintaa, arvostaa jokaisen yksilön työpanosta ja osaa erottaa käytännön työskentelyn ongelmakohdat, joihin pitää puuttua (Juuti 2018, 14). Johtajuus on koko organisaatiota koskevaa, eli siihen sisältyvät ihmisten lisäksi myös kaikki tiedot ja taidot, joita organisaation ylläpitäminen vaatii (Kamensky 2015). Onnistuessaan johtaminen on selkeän tavoitteellinen prosessi, josta jäävät pois liiallinen käskyttäminen ja esimieskeskeisyys (Rauramo 2012, 130). Johtaminen on huo-noa, kun se näyttäytyy työympäristössä ilmapiiriongelmina. Kaikkiin ongelmiin on aina omat syynsä. Jos työyhteisö kokee ongelmia missä tahansa muodossa, on johtajuudessa tarkastelemisen varaa. (Juuti 2018, 106.)

Johtajuuden puuttuessa on yleistä, että työntekijät kokevat johdon olevan liian paljon poissa. Myös johdon ja työntekijöiden välinen keskustelu unohtuu tällöin helposti. Johdon vastuulla on myös huolehtia siitä, että esimiehet ovat alansa ammattilaisia ja päteviä tehtäviinsä sekä vahvat esimiestaidot omaavia. Niin esimiehellä kuin johdolla on suuri merkitys työntekijän ja koko työyhteisön hyvinvoinnin kannalta. (Rauramo 2012, 132.) Johtajan edustama käyttäytyminen on se, joka antaa koko työyhteisölle omanlaisensa toimintatavan. Jos johtajan käyttäytyminen on ala-arvoista, hän antaa silloin esimerkin alaisilleen, että tämän tyylinen käyttäytyminen on sallittua. Kun tämä käyttäytymismalli leviää työyhteisössä kuin kulovalkea, tuloksena on työyhteisö, jonka työhyvinvointi on vakavasti vaakalaudalla. Johtajan ja esimiesten käyttäytymisellään luomat esimerkkimallit ovat kuin organisaation työhyvinvoinnin punainen lanka, joka johtaa lopulta toiminnan tuloksellisuuteen.

Johtajan tulee pystyä tarjoamaan työntekijöilleen kaikin puolin turvallinen ja ennakkoiva työympäristö (Liukkonen 2015). Johtajuutta ja sen luomaa esimerkkiä poh-tiessa on hyvä muistaa, että kaikista ei ole johtajiksi (Rauramo 2012, 133). Johtajaksi ei synnytä, siihen kasvetaan harjoittelun avulla. Tämä oppimisprosessi on loputon, sillä johtajuus on itsereflektion, empatian, avoimuuden ja motivaation tulos. Näitä kaikkia ohjaa henkilön itsensä hallitsema työskentely. Ihmisen oma toiminta on se, jonka vuoksi kaikkia näitä voi ja pitääkin tarkastella ja kehittää koko ajan.

## 5.2 Asenne ja arvot

Ihmisen asenne lähtee ihmisestä itsestään ja jokainen näkee asiat omalla tavallaan. Työyhteisö koostuu erilaisista ihmisistä, joiden välinen sosiaalinen kanssakäyminen on aina oma iso keitos. Sosiaalinen kanssakäyminen ja asennoituminen toisiin ihmisiin on ihmisen tapa olla osana ryhmää. Ihmisen kyky ymmärrykseen, empatiaan, avoimuuteen ja avuliaisuuteen ovat olennainen osa asennoitumista ja käyttäytymistä. Asenne lähtee ihmisestä itsestään, mutta sitä voi oman motivaationsa mukaan muuttaa parempaan suuntaan. Hyvä asenne luo yhteisöllisyyttä, edistää työilmapiiriä ja yhteistyötä. Asenne vaikuttaa myös mahdollisuuksien havainnoimiseen (Shearer 2005, 3). Itsereflektion tärkeys on tässäkin tapauksessa erityisen tärkeää.

Johtajan oikea asenne ja sen käyttäminen työyhteisön johtamisessa edesauttaa koko työyhteisön hyvinvointia (Shearer 2005, 95). Positiivinen lähestymistapa auttaa koko työyhteisön jäseniä ylläpitämään hyvinvointiaan kokonaisvaltaisesti. Positiivisuus ja sen ylläpitäminen muuttuu haasteellisemmaksi, jos hyvinvoinnin ylläpitäminen on vaakalaudalla. Positiivinen asenne luo työyhteisön hyvinvoinnin lisäksi myös tehokkuutta. (Rowe ja Howell 2014.) Johtajan asenneongelmat heijastuvat koko työyhteisöön. Esimiestyön merkitys on oleellinen osa työhyvinvointia ja sen arvoja (Rauramo 2012, 130). Jos johtajan tai esimiehen asenne on ”hällä väliä”, hän luo tällöin myös tietynlaisen ja hyväksyttävän käyttäytymismallin koko työyhteisöön. Pahimmillaan tämä voi näyttäytyä uusien työntekijöiden perehdyttämisprosessin jälkeen. Perehdytyksellä taataan, että uusi työntekijä omaksuu työtehtäviensä hallittavuuden lisäksi myös kyseisen yrityksen tavat ja sopivat käyttäytymismallit. Jos perehdytys menee puihin, ja johtajan asenne on ”hällä väliä”, työntekijä jää itsenäisesti omaksumaan työtehtävänsä ja työpaikan tavat. Työpaikan sosiaalinen paine luo myös tietynlaisen sopeutumisen tarpeen työyhteisön tapoihin (Manka ja Manka 2018, 133). Jos työpaikan tavat eivät ylläpidä terveellistä hyvinvointia, tämä on työhyvinvoinnin kannalta katsottuna pahin mahdollinen skenaario, sillä tietämättömyys luo ongelmia tehokkuuteen, laatuun, työilmapiiriin ja työntekijän hyvinvointiin.

Asenneongelmat johtavat lopulta työyhteisön arvojen heikkenemiseen. Arvot ovat työyhteisössä opitut ohjenuorat, jotka säätelevät työpaikan hyväksytyt ja ei hyväksyttävät käyttäytymismallit. Työyhteisön tarkoitus on puhalttaa yhteen hiileen. Arvot luovat arvostuksen tunteen koko työyhteisöön. Ihmisen hyvinvoinnin kannalta arvostuksen tarkoitus on työyhteisöön kuuluminen. Työ on tärkeä osa ihmisen elämää ja hyvinvoinnin kannalta siellä viihtyminen on erityisen tärkeää. (Rauramo 2012, 133.) Ihmisten kunnioittamisen pitäisi olla jo kehossa opittu taito. Työntekijöiden kunnioittaminen on rehellistä peliä, jossa huomioidaan toinen yksilö ihmisenä, ei koneena.

### 5.3 Ammattitaito

Työntekijöiden palkkaaminen vaatii päättävältä taholta hyvää ihmistuntemusta ja huomiointikykyä. Toinen yritys arvostaa enemmän käytännön kokemusta ja toinen taas teorian hallintaa. Ammattiala vaikuttaa tähän todella paljon. Ravintola-alaa tarkailtaessa on tärkeää muistaa, että kyseessä on kädentaitojen ala. Teoria on myös tärkeää, sillä alaa ohjaavat erilaiset lait keittiön ja anniskelupuolen osalta. Teoria syventää osaamista ja ohjaa oikeille työskentelytavoille. Voiko tuoretta kurkkua pilkkoa samalla leikkuulaudalla, jossa äsken leikattiin raakaa lihaa? Ei voi. Vastauksen pitäisi olla jo maalaisjärjen kertoma, mutta valitettavasti näin ei aina ole ja tämä kertoo vain ammattitaidon puutteesta. Ruuanvalmistuksen teoria pohjaa jo tätä vastausta: raaka liha ja tuore kasvis pilkotaan eri leikkuulaudalla ja eri veitsellä mikrobien ja mahdollisten ruokamyrkytysbakteerien leviämisen ehkäisemiseksi. Palkkaava taho on vastuussa siitä, että palkatut työntekijät ovat alansa ammattilaisia niin teoriassa kuin käytännössäkin. Palkkauksen epäonnistuminen johtuu usein tarpeellisuuden ja tavoitteiden määrittelemättömyydestä (Joki 2018, 105). Pelkkä saunailtojen perusteella työllistämisen lupaileminen kertoo johtajuuden puutteesta, epävarmuudesta ja asenneongelmista. Lopulta, tässä palataan myös perehdyttämisen tärkeyteen. Työhyvinvoinnin kannalta katsottuna hyvin perehdytetty muokkautuu parhaiten uuteen työyhteisöönsä (mts. 105).



## 5.4 Informaation kulku

Työpaikan sisäinen informaatio on tärkeää yrityksen toiminnan kannalta. Työntekijän pitää pystyä luottamaan siihen, että hän saa omaa työtään koskevat tiedot ajantasaisesti (Joki 2018, 190). Viestintä jaetaan viralliseen eli henkilöstöpalavereihin ja epävirallisiin eli kahvipöytäkeskusteluihin (Pappinen ym. 2016). Sisäisen viestinnän tarkoituksena on jakaa tietoa työyhteisön henkilöstön kesken. Toimiva tiedonkulku edesauttaa työhyvinvointia. Ymmärrys ja käytännön toteutus siitä, mitkä asiat kuuluvat sisäiseen viestintään ja mitkä eivät, tehostavat työskentelyä. (Joki 2018, 192-193.) Informaation kulku on henkilöiden välistä sosiaalista kanssakäymistä, jolloin on hyvä myös muistaa toisen arvostus ja käytöstavat.

Sisäisen viestinnän keinoja on monenlaisia. Nykyään moderni digitalisoituminen on tuonut työyhteisöihin erilaisia sovelluksia. Whatsapp on esimerkki tällaisesta sovelluksesta. Moni ihminen käyttää Whatsappia niin työssään kuin yksityiselämässäänkin. Sosiaalisen median hiipiessä työyhteisöömme, pitää myös muistaa yhteiset pelisäännöt, jotta hyvinvointi ei heikentyisi. Työnantaja ei esimerkiksi voi velvoittaa työntekijöitään lukemaan työyhteisöä koskevia sosiaalisen median viestejä vapaa-ajallaan ilman yhdessä sovittua vapaa-ajan korvausta. (Vallinkoski 2019.) On myös luottamuksen ja rehellisyyden mukaista käyttää sellaista sovellusta, jota jokainen työyhteisön jäsen haluaa käyttää. Jos yksikin työyhteisön jäsen kieltäytyy käyttämästä Whatsappsovellusta, on epäreilua, jos muut käyttävät sovellusta ja hänet jätetään tietävästi ulkopuolelle. Tämä on työhyvinvoinnin kannalta huono seikka.

## 6 Tutkimuksen toteutus

### 6.1 Aineiston konkretisointi

Tutkimusaineisto sisältää päiväkirjamerkintöjä, jotka on tehty kahdessa osassa. Ensimmäinen osa sijoittuu kesän kolmelle kuukaudelle (kesä-elokuu) 2019. Toinen osa päiväkirjamerkinnöistä sijoittuu marras-joulukuulle (2019), kahden kuukauden ajanjaksolle. Molemmat ajanjaksot valikoituivat kenttätöön toteutumisajankohdaksi siksi, että ravintola-ala on kiireisimmillään kesällä ja pikkujoulukautena. Tällöin työmäärä on runsasta ja kiireen keskellä työyhteisön haastavat piirteet tulevat helpoiten esille yksilöiden keskuudessa. Päiväkirjamerkintöjä on yhteensä kaksitoista sivua, fonttikoko on 11 ja riviväli 1,5. Päiväkirjamerkinnät on kirjoitettu viikko kerrallaan. Yksi merkintä kertoo siis yhden viikon tapahtumat. Liitteestä 2. löytyy päiväkirjan kolme ensimmäistä sivua. Kanasen (2014,77) mukaan kenttähavainnoinnin tarkoitus on kestää useita viikkoja. Yhden havainnointijakson jälkeen seuraa tutkijan analysointivaihe, joka herättää mahdollisesti uusia kysymyksiä tutkittavasta ilmiöstä. Tämän jälkeen tutkija palaa kenttätööhön uudelleen. (Mts. 80.) Päiväkirjamerkinnät sisältävät selkeää reflektointia kenttätööstä, sen vaikutuksista työyhteisöön ja yksilön hyvinvointiin.

Lähdeaineisto oli jo valmiina tutkimuksen kirjoitusprosessin alkaessa. Kootun lähdeaineiston avulla on löydetty tutkimuskysymykset ja rajattu tietoperusta. Tutkimuskysymykset viittaavat juuri niihin ongelmiin, joita päiväkirjamerkinnät osoittivat. Nämä konkreettiset ongelmat, jotka esiintyivät kenttätöössä ovat olennainen osa tutkimuksen punaista lankaa. Tutkimustulosten aukiluvussa konkreettisten esimerkkien käyttö aineistosta suorina lainauksina on oleellista hahmottamisessa. Suorat lainaukset esimerkkeinä on sisennetty ja kursivoitu. Ne sisältävät myös tutkimuksen kannalta oleellista reflektointia kentän tapahtumista.

## 6.2 Aineiston keruu

Aineistonkeruumenetelmänä on kenttätöyssä käytetty tavallista arkipäivän havainnointia, jota teemme tahtomattamme joka hetki. Havainnoinnilla on useita eri muotoja. Piilohavainnoinnissa ja teknisessä havainnoinnissa, jotka ovat rinnastettavissa toisiinsa, tutkimuskohde ei ole tietoinen havainnoinnista ja tällöin ilmiöstä saadaan ilmi erilaisia kuvakulmia, johon vaikuttaa havainnoijan roolitus ilmiön tutkinnassa. Suora havainnointi koostuu siitä, että tutkimuskohteen yhteisö on tietoinen tutkijasta ja hänen toimistaan, jotka hän suorittaa yhteisön ulkopuolisena tarkkailija. (Kananen 2008, 70.)

Tutkimuksen havainnointi on osallistuvaa havainnointia, koska tutkija on osa tutkittavaa ilmiötä (Kananen 2014, 83). Tutkija työskentelee tutkittavan haastavan työyhteisön jäsenenä, jolloin päiväkirjamerkinnot ja omakohtaiset kokemukset voimistavat tätä osallistuvaa havainnointia. Tutkija pystyy myös vaikuttamaan omalla toiminnallaan tutkimustyöhön (Kananen 2008, 70). Tutkija toimii kuitenkin hiljaisena havainnoijana, sillä tarkoitus on, että kohderyhmä kyseisessä työyhteisössä ei muuta käyttäytymistään tietäen, että heitä analysoidaan. Tällöin saadaan parhaiten rehellisiä vastauksia tutkimusympäristöstä. Tutkijan omakohtainen reflektointi omista tunteuksistaan henkisen hyvinvoinnin tarkastelussa perustuu kymmenen vuoden kokemukseen tutkittavan työyhteisön jäsenenä. Myös työyhteisön jäsenien tunteminen ihmisenä ja heidän toimintamalliensa ymmärtäminen on oleellista tutkimuksen kannalta. Tutkijan rehellisyys tutkimusaineiston sisällöstä perustuu haluun ymmärtää tutkimusilmiötä ja auttaa itseään tulevaisuudessa ylläpitämään henkistä hyvinvointia.

Tässä tutkimuksessa havainnoinnin työkaluna on käytetty havainnointipäiväkirjaa. Kenttämuistiinpanot auttoivat tutkimuksen havainnointipäiväkirjan laadinnassa. Tutkija keräsi kentän tapahtumat ja havainnot päivittäin post-it -lapuille ja kokosi ne viikon päätteeksi yhdeksi päiväkirjatekstiksi. Päiväkirjatekstit ovat tutkijan omakohtaisia kokemuksia tapahtuneista ilmiöistä työyhteisössä ja huomioita omassa henkisen hyvinvoinnin tilassaan. Psykologinen näkökulma auttaa ymmärtämään ihmisen toimintaa ja tämän myötä ymmärtämään tutkimuksen varsinaisia kysymyksiä. Lähdeai-

neiston lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan muita tieteellisiä tutkimuksia, alan lainopillisia tekstejä, ammattilehtien artikkeleita ja alan kirjallisuutta. Nämä valikoituivat mukaan loogisen päättelyn ja aiheyhteyden vuoksi. Näiden dokumenttien ansiosta tutkijan omat tulokset saavat uuden merkityksen tutkimustulosten analysoinnissa.

### 6.3 Aineiston analyysi

Aineiston analyysissä hyödynnettiin aineistotriangulaatiota. Aineistotriangulaatio on eri lähteistä kerättyä tietoa, joka todistaa tai vahvistaa esitellyn väitteen todenmukaisuuden (Kananen 2014, 141). Triangulaation tarkoituksena on antaa parempi ja moniulotteisempi kuva tutkittavasta ilmiöstä, ja tarkoitus on lisätä tutkimuksen luotettavuutta (mts. 133).

Aineiston analysoinnissa käytettiin sisällönanalyysia. Kyseisen analyysin avulla oli tarkoitus tuottaa kyseessä olevasta ilmiöstä sanallinen ja tarkka kuvaus. Myös aineiston tiivistäminen uuteen selkeämpään muotoon oli tärkeää. Tätä vaihetta kutsutaan redusoinniksi. (Kananen 2008, 94.) Tutkimuksessa tätä vaihetta voi kutsua kenttätöissä tehtyjen post-it -lappuhavainnointien puhtaaksikirjoittamiseksi päiväkirjamerkinnöiksi. Redusoinnin jälkeen aineisto oli selkeästi kirjoitettuna päiväkirjamuotoon, jossa korostui refleksiivisyys.

Aineiston analysoinnin seuraava vaihe oli klusterointi, jossa redusoitu aineisto käytiin läpi ja etsittiin samankaltaisuudet ja eroavaisuudet (mts. 94). Tässä vaiheessa työtä helpotti mind map -kartta, jonka avulla ideat ja ajatukset tutkittavasta ilmiöstä jäsentyivät ja selkeytyivät. Mind mapin tarkoitus on piirtämällä tai lappuja käyttämällä rakentaa useasta palasesta yksi iso looginen palapeli (Kananen 2014, 127). Tässä käytettiin Miro Mind Map Online Whiteboard -ohjelmaa. Kyseessä on helppokäyttöinen ja maksuton online-ohjelma. Mind map -päiväkirja-aineistosta löytyy liitteestä 1. Mind map nosti ilmiöstä esiin erilaisia teemoja. Teemoittelun avulla ilmiö luokitellaan selkeisiin esiin nousseisiin teemoihin, joiden alle kootaan kustakin teemasta oleelliset asiat (Kananen 2008, 91). Päiväkirja-aineisto nosti esiin jo luvussa 5 esitetyt haastavan työyhteisön peruspiirteet, joiden perusteella tutkimus sai punaisen langan, jota pitkin kulkea.

Klusteroinnin jälkeen analyysin vaiheena oli abstrahointi. Abstrahoinnin tarkoituksena on erottaa oleellinen ja epäoleellinen tieto sekä rakentaa teoreettinen käsitteistö tutkittavasta ilmiöstä (Kananen 2008, 94). Tässä kohtaa laadullisen tutkimuksen ja reflektoinnin merkitys korostui. Aineisto oli omakohtainen, mutta samalla reflektion merkityksen piti kulkea käsi kädessä tiedonkeruun eli olemassa olevien tutkimusten kanssa (Kananen 2008, 94).

## **7 Kenttätutkimuksen tulokset**

Tämän pääluvun sisältö on salattu.

## **8 Pohdinta**

Tutkimuksen tavoitteena oli etsiä vastauksia siihen, mitä henkinen hyvinvointi tarkoittaa, miten se näkyy arjessa sekä miten haastava työyhteisö vaikuttaa henkiseen jaksamiseen. Lisäksi haluttiin ymmärtää, mikä tekee työyhteisöstä haastavan. Laadullinen tutkimus toteutettiin etnografisena tutkimuksena, jossa tutkijan omat päiväkirjamerkinnot kenttäkokemuksista toimivat tutkimuksen aineistona. Päiväkirjamerkinnot sisältävät konkreettista reflektointia. Muina aineistoina tutkimuksen teoreettiselle pohjalle toimivat aihepiirin teokset, aiemmin tehdyt tutkimukset sekä alan lehtien artikkelit. Seuraavassa alaluvussa on esitelty lyhyesti tutkimustulokset ja johtopäätökset.

### **8.1 Johtopäätökset**

Olennaista tutkimuksen tuloksissa on, että haastavan työyhteisön piirteet rasittavat työntekijän henkistä hyvinvointia. Työntekijän henkinen jaksaminen on iso osa yksilön työhyvinvointia, kuten luvussa 4 todettiin, ja työympäristöllä on tähän suuri vaikutus. Lohmanin (2011, 37) tutkimuksen mukaan ravintola-alalla psykososiaalisten riskitekijöiden kasvu vaikeutti työhyvinvoinnin ylläpitämistä fyysisiä riskitekijöitä

enemmän. Tämän saman huomaa päiväkirjamerkinnöistä. Psykososiaaliset tekijät ovat juuri niitä, jotka liitetään henkiseen hyvinvointiin. Näin ollen ravintola-alan psykososiaaliset ongelmat yksilön työhyvinvoinnissa ovat merkittävä osa työhyvinvoinnin onnistumista. Lohman (mt.) korostaa myös, että psykososiaaliset riskitekijät kasvavat, jos työn hallittavuus vaikeutui. Työn vaikuttaessa henkilökohtaiseen elämään, psykososiaaliset riskitekijät kasvavat, ja tuloksena on työntekijän henkisen hyvinvoinnin heikkeneminen (mt). Myös Nyholmin (2020, 31) mukaan selkeiden sääntöjen ja ohjeistusten puuttuminen työyhteisössä vaikuttaa psykososiaalisen kuormituksen lisääntymiseen. Tämä tutkimus tarjoaa omalla päiväkirja-aineistollaan ja sen refleksiivisyydellä konkreettisen esimerkin työn vaikutuksesta henkilökohtaiseen elämään.

Kun henkinen jaksaminen on vaakalaudalla, se näkyy työntekijän arjessa ja henkilökohtaisessa elämässä. Shearer (2005, 229) toteaa, että usein työntekijät vievät työhön liittyvät ongelmansa kotiin. Kun ihminen lopulta uskaltautuu päästämään irti itseään vaivaavista asioista, jotka liittyvät työhön ja henkisen hyvinvoinnin ylläpitämiseen, tuloksena voi olla jopa olo, että jotain puuttuu (mts. 229). Ravintolamaailma on kutsumusammatti ja elämäntapa (Lohman 2011, 37), ja tutkijan mielipide on tähän asiaan ravintola-alan ammattilaisena täysin samanlainen. Hektisyys ja joustavuus luovat omanlaisensa elämäntyylin. Myös tunnollisuus ja vastuuntunto, jotka molemmat ovat alalla vaikuttavia persoonallisuuden mittareita, liittyvät siihen, että työt tulevat helposti mukaan kotimatkalta ja päätyvät kotiin asti.

Haastava työyhteisö on henkisen jaksamisen kannalta negatiivinen seikka. Tällaisen työyhteisön osallisena olo vaatii ihmiseltä asennetta ja itsetuntemusta. Tässä tutkimuksessa haastavan työyhteisön peruspiirteiksi muodostuivat johtajuuden puute ja huonon esimerkin näyttäminen, asenteiden ja arvojen vääristyminen, ammattitaidon puute ja sisäisen informaation kulun epäonnistuminen. Johtamisen epäonnistumisessa taustalla on usein sosiaalisia, kulttuurisia, rakenteellisia ja jopa lainsäädännöllisiä ongelmia (Juuti 2018, 152). Johtajuus on kuitenkin koko yrityksen olemassaolon peruste. Ilman johtajaa yrityksellä ei olisi työntekijöitä ja ilman työntekijöitä yritys ei pyörisi. Haastava työyhteisö vaikuttaa yksilön henkiseen jaksamiseen niin sosiaalisesti kuin psyykkisestikin. Johtajan tehtävä on huolehtia yrityksen strategisista toi-

mista ja koska työhyvinvointi on olennainen osa yrityksen strategiaa jo lainsäädännön puitteissa, työhyvinvointi on johtajan tehtävä (Kehusmaa 2011, 175-176). Näin ollen johtajan yksi tärkeä työtehtävä muiden joukossa on huolehtia, ylläpitää ja rakentaa työyhteisön ja työntekijöidensä työhyvinvointia.

Työyhteisön jäsenten ja jokaisen ihmisen pitäisi aina muistaa, että jokainen on josain elämänsä vaiheessa ollut keltanokka omissa työtehtävissään ja sen aikaisen avun ja tuen saaminen työyhteisöltään ja kollegoiltaan pitäisi olla hyvässä muistissa lopun elämää. Toimivassa työyhteisössä vähemmän ja enemmän kokeneet tukevat toinen toisiaan. (Koukkari ja Junkkari 2018.) Asenteiden ja työyhteisön sisäisten arvojen kehittäminen ja niistä kiinnipitäminen on yhteen hiileen puhaltamista, joka edesauttaa työyhteisön hyvinvointia. Koukkarin ja Junkkarin (2018) mukaan ihminen kokee voimauttavana asiana työilmapiirin, jossa kunnioitus, arvostus, osaamisen jakaminen ja positiivinen asenne kulkevat kaikki käsi kädessä. Voimaantuminen taas luo henkistä hyvinvointia niin työyhteisön kuin yksilönkin taholle. Järvisen (2018, 17) mukaan oikeaoppinen ammattitaidon käyttäminen luo hyvät olosuhteet yksilön ja koko organisaation kykyjen hahmottamiselle. Kun yksilö kokee saavansa itsestään enemmän irti työelämässä, hänen henkiset voimavaransa kasvavat ja näin ollen koko henkinen hyvinvointi paranee. Työyhteisön sisäisen viestinnän onnistuminen saa aikaan toimivan työyhteisön, jossa luottamus sisäisen viestinnän toimivuuteen, ajankohtaisuuteen ja luottamukseen saavat aikaan yksilöiden henkisen hyvinvoinnin kasvun (Pappinen ym. 2016).

Tiivistettynä, johtopäätökset antavat selkeän kuvan siitä, että johtajuus on isossa osassa työntekijän ja koko työyhteisön hyvinvoinnissa sekä haastavan työyhteisön piirteiden minimoimisessa. Johtajuuden lisäksi myös työntekijän oma asenne vaikuttaa paljon hyvinvointiin ja siihen, ettei työyhteisö ole haastava. Asiassa on siis kaksi puolta ja tässä on kyse niin työntekijän kuin johtajankin oikeuksista ja velvollisuuksista.

## 8.2 Tutkimuksen onnistuminen

Hyvä tieteellinen tutkimus on luotettava ja todenmukainen toteutus, jota pohjustaa hyvin määritelty tieteellinen tutkimusmenetelmä ja sen oikeanlainen käyttö (Kuula 2011, 27). Tutkimus sisältää rehellisen tarkastelun tutkijan päiväkirjasta, jota ei ole seipitetty tai plagioitu. Päiväkirjaa kirjoittaessa tutkija on vastuullisesti ja rehellisesti kertonut kokemuksistaan ja ympäristössä tapahtuvista asioista. Tutkimusaineiston päiväkirjan tekstit ovat hyvin henkilökohtaisia ja kuulostavat pahalta painajaiselta, mutta valitettava fakta on, että aineisto on täyttä totta. Tämän vuoksi päiväkirja-aineiston henkilökohtaisuus on erityisen raskasta jopa tutkijalle itselleen. Kyseinen työyhteisö on olemassa, mutta tutkija ei koe tarpeelliseksi kertoa missä se sijaitsee. Tämän vuoksi tutkimuksella ei ole toimeksiantajaa ja tutkija on päätenyt tähän ratkaisuun henkilökohtaisuuden lisäksi myös siksi, että haluaa suojella yksityisyyttään ja tulevaisuuttaan työelämässä.

Tutkimuksen tarkoitus oli toimia myös eräänlaisena terapeutisena kokemuksena. Terapeuttinen kokemus yllätti tutkijan itsensäkin. Tutkimuksen teoreettisen puolen tarkastelussa ja kirjoitusprosessissa ei ilmennyt ongelmia. Teoreettiset lähdeaineistot olivat osuvia ja antoivat hyvää pohjaa tutkimukselle. Myös aineiston kuvailussa ja analyysivaiheen kirjoitusprosessissa ei ilmennyt ongelmia. Kenttätöövaiheen aukiluvussa alkoivat henkilökohtaiset ongelmat. Päiväkirja-aineiston tekstit olivat niin rajuja ja todellisia, että se yllätti. Kokemuksellisuus ja siihen liittyvät mielikuvat ja tunteet heräsivät ilmaan, ja tämä oli selkeästi prosessin raskain vaihe. Ei kirjoittamisen vuoksi vaan kokemuksellisuuden, tunnereaktioiden ja tutkijan oman henkisen hyvinvoinnin tarkastelun vuoksi. Toisaalta ilman kokemuksellisuutta tutkimus ei olisi saavuttanut etnografista näkökulmaa, joka oli tutkijan päämäärä koko prosessissa.

Tutkimustulokset ovat päiväkirja-aineiston suorien lainausten ja niiden sisältämän refleksiivisyyden kautta nivottu muihin tutkimustuloksiin sekä alan teoksiin ja artikkeleihin. Näitä vertailemalla päädyin omiin tutkimustuloksiini ja johtopäätöksiin. Tutkimuksen validiteetti onnistui, sillä tutkimuksen rajaus auttoi paljon. Tutkimus mittaa siis juuri niitä asioita, joita alussa esiteltiin. Reliabiliteetti on laadullisessa tutkimuk-



sessä aina haaste, sillä jo tutkimuksen teoreettinen toteutustapa antaa mahdollisuu-  
det tulosten erilaisuuksille. Tutkimus kuitenkin perustuu henkilökohtaisille päiväkirja-  
merkinnöille, joten tutkijan henkilökohtaisia kokemuksia on vain yksi. Kukin tutkija  
on yksilö ja kokee asiat omalla tavallaan. Etnografisen tutkimuksen pääpiirteet tule-  
vat tutkimuksessa esiin: kenttätöskentely ja sen tulosten analysointi ja johtopäätök-  
set, refleksiivisyys tutkimusaineistossa ja tutkimuksen vaikutus tutkittavaan ympäris-  
töön. Tutkimuksen avulla pystyy ymmärtämään ääriesimerkin kautta tilanteen ja sii-  
hen liittyvien ongelmien hahmottamisen. Tarkoituksena oli tutkia työhyvinvoinnin  
ymmärrystä henkisen hyvinvoinnin kautta ja sen hallintaa, sekä linkittää haastavan  
työyhteisön piirteet osaksi henkistä hyvinvointia. Kokonaisuutta arvioiden tutkimus  
onnistui, sillä se mittasi juuri tutkimuskysymysten sisältämiä aiheita ja ongelmia. On-  
gelmiin saatiin ratkaisuja ja tutkijan omakohtainen kokemus koko tutkimuksen läpi-  
käynnistä on erittäin helpottunut. Ymmärrys aiheesta kasvoi ja se auttaa tulevaisuu-  
dessa kokonaisuuden hahmottamisessa.

Kenttätöön tuloksia ei ole kaunisteltu, vaan suorat lainaukset ovat oikeita suoria lai-  
nauksia. Ilman rehellisyyttä tutkimus olisi ollut hyödytön itse tutkijalle ja tutkimusta  
mahdollisesti tulevaisuudessa aineistona käyttäville. Refleksiivisyys tuo esiin tutkijan  
omakohtaisen kokemuksen, johon vaikuttavat jo tutkimusta edeltävät ajat. Tutkija on  
työskennellyt kyseisen työyhteisön jäsenenä jo kymmenen vuotta ja on kyseisten  
vuosien aikana saavuttanut työyhteisössään tietynlaisen aseman niin työntekijänä  
kuin yksilönäkin. Aikaisemmat tapahtumat määrittävät sen, miksi tutkija päätyi valit-  
semaan kyseisen aiheen tutkimuskohteekseen. Kuten aiemmin todettiin, työyhteisö  
ei ole aina ollut samankaltainen. Ennen asiat ovat olleet paremmin, mutta tietyt ta-  
pahtumat organisaatiossa ovat aiheuttaneet sen, että tilanne on tällä hetkellä tämä,  
josta tutkimuskysymyksetkin ovat peräisin.

Eettisesti haasteellista tutkimuksesta tekee sen, että päiväkirja-aineistoa kerätessä  
tutkija on ollut osana työyhteisöä ja pystynyt vaikuttamaan tutkimuksen tuloksiin.  
Havainnointi on ollut osallistuvaa havainnointia, mutta koska tutkija ei ole kertonut  
omaa rooliaan tutkijana työyhteisönsä jäsenille, havainnointi on saavuttanut myös  
eräänlaisen piilohavainnoinnin roolin. Tämä osallistuva piilohavainnointi (Kuula 2011,

112; Grönfors 1982) voidaan lukea moraalisesti myös epäeettisiin tuloksiin, jos tutkimustulokset herättävät kielteisiä asenteita tai synnyttävät kielteisen ilmapiirin. Myös tästä syystä tutkijan henkilökohtaiset kokemukset ja koko tutkimus on haaste yleiselle hyväksynnälle, jossa korostuu tutkijan yksityisyyden suoja.

### 8.3 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Tutkimuksen perusteellinen läpikäyminen henkisen hyvinvoinnin määritelmästä, esiintymisestä ja siitä, miten haastava työyhteisö vaikuttaa sen ylläpitoon ovat nyky-aikaa. Henkinen jaksaminen tulee yhä enemmän esiin yhteiskunnallisissa uutisissa sekä alan teoksissa ja artikkeleissa. Haastavan työyhteisön peruspiirteitä on useita ja siihen vaikuttaa kukin työyhteisö omalla tavallaan. Tutkimus painottuu ravintolalalle, koska tutkijalla on siitä omakohtaiset kokemuksensa vuosien takaa. Henkinen hyvinvointi ja haastava työyhteisö ovat kuitenkin alasta riippumattomat käsitteet.

Jatkotutkimuksena voisi selvittää, miten henkistä jaksamista voi ylläpitää haastavassa työyhteisössä. Myös muut haastavaan työyhteisöön sijoittuvat jatkotutkimukset ovat mahdollisia. Työhyvinvoinnin merkitystä ei voi korostaa liikaa. Se on monen eri asian summa ja vaikuttaa niin yksilön kuin yhteisönkin tasolla. Investoimalla työhyvinvointiin hyödyt saa niin yksilö kuin organisaatiokin. Haastavan työyhteisön peruspiirteet heikentyvät samalla, kun työhyvinvointiin investoidaan. Jatkotutkimusmahdollisuuksia on rajattomasti, ja aihe on tärkeä kaikille aloille.

## Lähteet

- Berlant, J. 2016. Mental illnes in the workplace: there are ways to help. The Idaho business review, Boise. 9.3.2016. Viitattu 6.4.2020. <https://janet.finna.fi>, ProQuest
- Collin, P. 2019. Suomessa on nyt huutava pula ravintola-alan työntekijöistä – ravinto-loitsija lupasi Facebookissa 400 euroa sille, joka löytää työntekijän. Yle. Työllisyys 4.6.2019. Viitattu 20.2.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-10813429>
- Day, A., Kelloway, E K. & Hurrell, J. 2014. Workplace Well-Being. How to Build Psychologically Healthy Workplaces. UK: John Wiley & Sons. Viitattu 5.4.2020. <https://janet.finna.fi>, ProQuest
- Ellis, C., Adams, T E. & Bochner, A P. 2011. Autoethnography. An Overview. Forum. Qualitative Social Research. Vol. 12,1. Viitattu 11.3.2020. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs1101108>
- Empie, K. 2003. Workplace violence and mental illness. LFB Scholarly Publishing LLC. Viitattu 18.1.2020 <https://janet.finna.fi/>, ProQuest
- Gold, J. & Uusihakala, K. 2016. Tutkija peilin edessä. Refleksiivisyys ja etnografinen tieto. Helsinki: Gaudeamus
- Heinimäki, J. 2018. Arvon porukka. Etiikka ja työyhteisö. Helsingin seudun kauppakamari. Viitattu 28.2.2020 <https://janet.finna.fi/>, Ezproxy
- Hämeenaho, P. & Koskinen-Koivisto, E. (toim.) 2018. Moniulotteinen etnografia. Helsinki: Ethnos. Viitattu 8.3.2020. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/57565/978-952-68509-3-1.pdf?sequence=1>
- Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakamari: Vantaa. Viitattu 8.3.2020. <https://janet.finna.fi/>, Electronic publication
- Juuti, P. 2018. Huono johtaminen. Tuhon tieltä toimivaan työyhteisöön. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 5.2.2020. <https://janet.finna.fi/>, Ellibs
- Järvinen, P. 2018. Ammatillinen käyttäytyminen. Tie onnistumiseen. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 10.4.2020. <https://janet.finna.fi/>, Ezproxy
- Kamensky, M. 2015. Menestyksen timantti. Strategia, johtaminen, osaaminen, vuoro-vaikutus. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 5.1.2020. <https://janet.finna.fi/>, Ezproxy
- Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93
- Kananen, J. 2014. Etnografinen tutkimus. Miten kirjoitan etnografisen opinnäytetyön? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 168

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino. Viitattu 3.4.2020. <https://janet.finna.fi/>, Ellibs

Kinnunen, T., Herrala, J., Perheentupa, C., Aalto, J., Intke, P., Ohrankämmen, O., Halonen, P., Pukaralammi, P., Collin, R., Hyppönen, H., Pesonen, J., Horila, J., Lehtonen, Y., Leskinen, J., Westersund, M. & Jokitalo, J. 2012. Johtajan käsikirja. Puolustusvoimat. Tampere: Juvenes Print. Viitattu 25.3.2020. <https://puolustusvoimat.fi/documents/1948673/2258487/PEVIESTOS-Johtajan-kasikirja.pdf/a2e5cfd6-b385-4893-87a4-dbb72a2ce1a9/PEVIESTOS-Johtajan-kasikirja.pdf>

Koukkari, M. & Junkkari, M. 2018. Osaaminen jakoon – pedagoginen mentorointi työyhteisön voimavarana. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut, 21. Viitattu 5.1.2020. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018042018003>.

Kukkurainen, M L. 2019. Autoetnografia. Päiväkirjaan perustuva tutkimus. LAMK Pro. 4.1.2019. Viitattu 11.3.2020. <https://www.lamkpub.fi/2019/01/04/autoetnografia-paivakirjaan-perustuva-tutkimus/>

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino. Viitattu 9.4.2020. <https://janet.finna.fi/>, Ellibs

Launis, M. 2017. Ravintolan tulos on työyhteisöstä kiinni. Shaker, 4/2016. Viitattu 29.1.2020. <https://shakerlehti.fi/artikkelit/ravintolan-tulos-on-tyoyhteisosta-kiinni/>

Liukkonen, J. 2015. Huono johtaja ja riidankylväjät pilaavat työyhteisön arjen. Alamaisuus käsitteenä on mennyttä kalua. Terveys 25.3.2015. Yle. Viitattu 28.2.2020 <https://yle.fi/uutiset/3-7889155>

Lohman, T. 2014. Ravintolakokin työn haasteet ja riskit työympäristössä. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma, matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Viitattu 8.4.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014121720208>

Manka, M-L & Manka, M. 2018. Työhyvinvointi. Helsinki: Alma Talent

Miro. Nd. Online whiteboard for visual collaboration. Viitattu 15.2.2020. <https://miro.com/>

Niinistö, M. 2020. Yhä useampi jää sairauslomalle mielenterveysongelmien takia, työn vaatimukset vievät voimat. Työuupunut Anna, 41, ei kokenut olevansa masentunut. Työuupumus 13.2.2020. Yle. Viitattu 11.3.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11204724>

Nyholm, P. 2020. Psykososiaalisen kuormituksen tunnistaminen ja johtaminen. Opinnäytetyö, YAMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Viitattu 8.4.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202003093202>

Oikeudet ja velvollisuudet työssä. Nd. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Viitattu 1.4.2020. <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/oikeudet-ja-velvollisuudet-tyossa>

Pappinen, K., Laitila-Özkoc, L. & Kiviniemi, L. 2016. Kuuluuko? Kuuntelen! Työyhteisöviestinnällä työhyvinvointia. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut, 8. Viitattu 20.10.2019. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe201603108705>.

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Porvoo: Bookwell

Ropponen, A., Hakola, T. & Puttonen, S. 2017. Työaikojen kehittäminen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluissa – tutkimus ja kehittämishankkeen loppuraportti. Työterveyslaitos. Tampere: JuvenesPrint. Viitattu 17.4.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN978-952-261-745-3> (PDF)

Rowe, K. & Howell, P. 2014. The positive workplace. Alexandria, VA. Association for talent development. Viitattu 2.1.2020. <https://janet.finna.fi/>, EBSCO

Shearer, C. 2005. Everyday Excellence. Milwaukee: ASQ Quality Press. Viitattu 8.3.2020. <https://janet.finna.fi/>, ProQuest

Toimiva työyhteisö. Nd. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 28.2.2020 [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvallisuuden\\_perusteet/tyoyhteiso](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso)

Työhyvinvointi. Nd. Työterveyslaitos. Viitattu 16.2.2020. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työllisten määrä. Nd. Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry. Viitattu 20.2.2020. <https://www.mara.fi/toimiala/tilastot/yritysten-ja-tyollisten-maara/tyollisten-maara.html>

Työsopimuslaki. 26.1.2001/55. 7 luku, 2 §. Viitattu 6.4.2020. <https://finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö

Työstä hyvinvointia. 2010. Työturvallisuuskeskus. Ladattava PDF-julkaisu. 1. painos. Painojussit. Viitattu 28.3.2020. [https://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/ladattavat\\_julkaisut/tyosta\\_hyvinvointia](https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/ladattavat_julkaisut/tyosta_hyvinvointia)

Uskali, J. 2019. Työpäiväkirja. Omat kokemukset käytännön kenttätyöskentelyssä

Vallinkoski, A. 2019. Työ tunkeutuu vapaa-ajalle puhelimen kautta – työpaikan yhteisistä pelisäännöistä apua viestitulvaan. Palvelualojen ammattiliitto. Työelämä 21.10.2019. Viitattu 24.2.2020 <https://www.pam.fi/uutiset/tyo-tunkeutuu-vapaa-ajalle-puhelimen-kautta-tyopaikan-yhteisista-pelisaannoista-apua-viestitulvaan.html>

Yötyö ja vuorotyö. 2018. Palvelualojen ammattiliitto. Wiki 22.8.2018. Viitattu 17.4.2020. <https://www.pam.fi/wiki/yotyo-ja-vuoroty.html>

## **Liitteet**

Liite 1. Mind map päiväkirja-aineistosta (salassa pidettävä)

Liite 2. Kolme ensimmäistä sivua kenttätöön päiväkirjasta (salassa pidettävä)